

Asset 4

Call Scripts for Real Work Situations

Ten complete bilingual scripts covering the most common and highest-stakes call scenarios in a LATAM-facing corporate process. Spanish is in the left column; English is in the right column. Speaker labels: A = Agente (Agent), C = Cliente (Client). Each script opens with a context note, the client's likely emotional state, and the call objective.

Script 1: Standard Inbound – Account Status Query

Context: Client calls to check the current status of their account and a recent transaction.	Client state: Neutral to slightly impatient.
Objective: Verify identity, provide accurate account information, confirm next steps if needed.	
Español	English
A: Buenos días. Bienvenido/a a [EMPRESA]. Le atiende [NOMBRE]. ¿En qué le puedo ayudar el día de hoy?	A: Good morning. Welcome to [COMPANY]. This is [NAME] speaking. How may I assist you today?
C: Sí, buenos días. Quiero saber el saldo de mi cuenta y si ya se acreditó un pago que hice ayer.	C: Yes, good morning. I want to know my account balance and whether a payment I made yesterday has been credited.
A: ¿Podría usted proporcionarme su número de cuenta o número de referencia, por favor?	A: Could you please provide me with your account number or reference number?
C: Sí, es el 4521-8830-[X].	C: Yes, it is 4521-8830-[X].
A: Muchas gracias. Con su permiso, voy a verificar su información en el sistema. Un momento, por favor.	A: Thank you. With your permission, I will verify your information in the system. One moment, please.
A: Gracias por su paciencia. Conforme a nuestros registros, su saldo disponible al día de hoy es de [MONTO]. En cuanto al pago que menciona, quedamos en verificar: ¿podría confirmarme el monto y la fecha exacta del pago?	A: Thank you for your patience. According to our records, your available balance as of today is [AMOUNT]. Regarding the payment you mentioned, we need to verify: could you confirm the amount and exact date of the payment?
C: Fueron [MONTO] pesos, ayer [FECHA].	C: It was [AMOUNT] pesos, yesterday, [DATE].
A: Entendido. Registro un pago de [MONTO] con fecha [FECHA], el cual ya ha sido acreditado en su cuenta. El saldo actualizado ya refleja ese movimiento.	A: Understood. I see a payment of [AMOUNT] dated [DATE], which has already been credited to your account. The updated balance already reflects that transaction.
C: Perfecto, gracias.	C: Perfect, thank you.
A: ¿Hay algo más en lo que pueda asistirle el día de hoy?	A: Is there anything else I can assist you with today?
C: No, eso es todo.	C: No, that is all.
A: Fue un placer atenderle. Que tenga un excelente día.	A: It was a pleasure to assist you. Have an excellent day.

Script 2: IT Support – Client Cannot Access Online Account

Context: Client cannot log in to the online portal. May be a credential issue or system lock.	Client state: Frustrated but cooperative.
Objective: Diagnose login issue, apply workaround or reset, confirm access restored.	

Español	English
A: Buenos días, le atiende [NOMBRE] del equipo de soporte técnico de [EMPRESA]. ¿En qué le puedo ayudar?	A: Good morning, this is [NAME] from the technical support team at [COMPANY]. How may I assist you?
C: Hola, no puedo entrar a mi cuenta. Me sale un error desde esta mañana.	C: Hello, I cannot access my account. I have been getting an error since this morning.
A: Entiendo, lamento el inconveniente. Para ayudarlo, necesito verificar algunos datos. ¿Podría confirmarme su nombre completo y el correo electrónico registrado?	A: I understand, I apologize for the inconvenience. To assist you, I need to verify some details. Could you confirm your full name and the registered email address?
C: Sí, soy [NOMBRE], correo [CORREO].	C: Yes, I am [NAME], email [EMAIL].
A: Gracias. ¿Qué mensaje de error aparece exactamente en su pantalla?	A: Thank you. What exact error message is appearing on your screen?
C: Dice 'credenciales incorrectas', pero estoy seguro/a de que mi contraseña es correcta.	C: It says 'incorrect credentials', but I am sure my password is correct.
A: Entendido. Es posible que la sesión haya sido bloqueada automáticamente por el sistema. Con su permiso, voy a revisar el estado de su cuenta. Un momento, por favor.	A: Understood. It is possible that the session was automatically blocked by the system. With your permission, I will review the status of your account. One moment, please.
A: Gracias por esperar. Confirмо que su cuenta fue bloqueada tras múltiples intentos de acceso. Procederemos. Le enviaremos un enlace de restablecimiento de contraseña al correo [CORREO] cuando esté disponible.	A: Thank you for waiting. I confirm that your account was blocked after multiple access attempts. We will proceed to We will send a password reset link to [EMAIL] when it is available.
C: De acuerdo, ya lo tengo.	C: All right, I have it now.
A: Perfecto. Una vez que restablezca su contraseña, le recomiendo limpiar el caché de su navegador antes de iniciar sesión nuevamente. ¿Pudo acceder sin problemas?	A: Perfect. Once you reset your password, I recommend clearing your browser cache before logging in again. Were you able to access without issues?
C: Sí, ya entré.	C: Yes, I am in now.
A: Excelente. Su número de caso es [NÚMERO] por si necesita hacer referencia a esta gestión. ¿Necesita algo más?	A: Excellent. Your case number is [NUMBER] in case you need to reference this interaction. Is there anything else you need?

Script 3: Banking – Unrecognized Charge Dispute

Context: Client has identified a charge they do not recognize. They are calling to dispute it.		Client state: Concerned and slightly suspicious.	
Objective: Acknowledge concern, verify account security, log the dispute, commit to timeline.			
Español		English	
A: Buenas tardes. Le atiende [NOMBRE] de [EMPRESA]. ¿En qué le puedo asistir?		A: Good afternoon. This is [NAME] from [COMPANY]. How may I assist you?	
C: Mire, hay un cobro en mi estado de cuenta que yo no reconozco. Es de [MONTO] del [FECHA] y no sé de dónde salió.		C: Look, there is a charge on my account statement that I do not recognize. It is [AMOUNT] from [DATE] and I do not know where it came from.	
A: Entiendo su preocupación y le agradezco que nos lo comunique de inmediato. Para gestionar esta situación, necesito verificar su identidad. ¿Podría proporcionarme su número de cuenta y confirmar su nombre completo?		A: I understand your concern and I appreciate you informing us immediately. To handle this situation, I need to verify your identity. Could you provide your account number and confirm your full name?	
C: Claro, cuenta [NÚMERO], nombre [NOMBRE].		C: Of course, account [NUMBER], name [NAME].	
A: Gracias. Con su permiso, revisaré el movimiento en cuestión. Un momento, por favor.		A: Thank you. With your permission, I will review the transaction in question. One moment, please.	
A: Gracias por su paciencia. El cargo que menciona corresponde a [DESCRIPCIÓN DEL COMERCIO]. ¿Reconoce usted algún cargo de este establecimiento?		A: Thank you for your patience. The charge you mentioned corresponds to [MERCHANT DESCRIPTION]. Do you recognize any charge from this establishment?	
C: No, para nada. Nunca he comprado ahí.		C: No, not at all. I have never purchased there.	
A: Queda registrada su reclamación. El número de caso es [NÚMERO]. Como medida inmediata, ¿desea usted que procedamos a bloquear su tarjeta para prevenir cargos adicionales mientras se investiga?		A: Your claim has been registered. The case number is [NUMBER]. As an immediate measure, would you like us to block your card to prevent additional charges while the investigation is conducted?	
C: Sí, por favor.		C: Yes, please.	
A: De acuerdo. Su tarjeta ha sido bloqueada. La investigación tiene un plazo de [DÍAS] días hábiles. Le notificaremos el resultado por correo electrónico y llamada telefónica.		A: Understood. Your card has been blocked. The investigation has a timeframe of [DAYS] business days. We will notify you of the result by email and phone call.	

Script 4: Previously Unresolved Issue – Agent Acknowledgment and Escalation

Context: Client calls back because a reported issue was not resolved the first time.		Client state: Frustrated, feeling ignored.
Objective: Acknowledge the failure genuinely, take ownership, provide a concrete escalation path.		
Español		English
A: Buenos días. Le atiende [NOMBRE] de [EMPRESA]. ¿En qué le puedo ayudar?		A: Good morning. This is [NAME] from [COMPANY]. How may I assist you?

Español	English
C: Mire, yo llamé la semana pasada por un problema con [DESCRIPCIÓN] y me dijeron que iba a quedar resuelto en [PLAZO]. No ha pasado nada y nadie me ha contactado.	C: Look, I called last week about a problem with [DESCRIPTION] and I was told it would be resolved within [TIME]. Nothing has happened and no one has contacted me.
A: Entiendo completamente su molestia y tiene toda la razón al sentirse así. El plazo que se le dio no fue respetado y eso no es aceptable. Le ofrezco una disculpa sincera en nombre de [EMPRESA].	A: I completely understand your frustration and you are entirely right to feel this way. The timeframe given to you was not honored and that is not acceptable. I offer you a sincere apology on behalf of [COMPANY].
C: Sí, esto ya es demasiado.	C: Yes, this has gone too far.
A: Voy a revisar su caso ahora mismo. ¿Me puede proporcionar su número de caso o los datos de su cuenta para localizarlo?	A: I will review your case right now. Could you provide your case number or account details so I can locate it?
C: El caso es el número [NÚMERO].	C: The case is number [NUMBER].
El equipo asignado revisará el caso. El plazo de seguimiento se confirmará por [CANAL]. Si no recibe una actualización, consulte el estado por [CANAL DE SEGUIMIENTO].	The assigned team will review the case. The follow-up timeframe will be confirmed through [CHANNEL]. If you do not receive an update, check the status through [FOLLOW-UP CHANNEL].
C: De acuerdo. Espero que esta vez sí se cumpla.	C: All right. I hope this time it is actually followed through.
El número de seguimiento actualizado es [NÚMERO]. Puede consultar el avance por [CANAL DE SEGUIMIENTO]. ¿Necesita algo más?	The updated tracking number is [NUMBER]. You can check the status through [FOLLOW-UP CHANNEL]. Is there anything else you need?

Script 5: Outbound – Follow-Up on Pending Document Request

Context: Agent calls client who has not responded to an email requesting documents.	Client state: Neutral; client may have missed the email.
Objective: Confirm the email was received, restate the document requirement, get a commitment.	
Español	English
A: Buenos días. ¿Me comunico con [NOMBRE DEL CLIENTE]?	A: Good morning. Am I speaking with [CLIENT NAME]?
C: Sí, con él/ella.	C: Yes, speaking.
A: Buenos días. Le habla [NOMBRE DEL AGENTE] de [EMPRESA]. Le contacto en relación con su caso número [NÚMERO], para el cual le enviamos un correo electrónico el día [FECHA] solicitando algunos documentos. ¿Pudo usted recibirlo?	A: Good morning. This is [AGENT NAME] from [COMPANY]. I am contacting you regarding your case number [NUMBER], for which we sent you an email on [DATE] requesting some documents. Were you able to receive it?
C: Hmm, la verdad no lo he revisado bien.	C: Hmm, to be honest I have not reviewed it carefully.
A: Con gusto le comento brevemente. Requerimos [DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS] para continuar con su gestión. El plazo para recibirlos es el [FECHA LÍMITE]. ¿Podría usted enviarlos antes de esa fecha?	A: I will briefly explain. We require [DESCRIPTION OF DOCUMENTS] to continue with your process. The deadline to receive them is [DEADLINE]. Would you be able to send them before that date?
C: Sí, creo que puedo enviarlos mañana.	C: Yes, I think I can send them tomorrow.
A: Perfecto. Le re-enviaré el correo ahora mismo con los detalles para que le sea más sencillo. El correo de destino es [CORREO]. ¿Tiene alguna pregunta sobre los documentos requeridos?	A: Perfect. I will re-send you the email right now with the details to make it easier. The destination email is [EMAIL]. Do you have any questions about the required documents?
C: No, está bien.	C: No, that is fine.
A: Muy bien. Muchas gracias por su tiempo y colaboración. Que tenga un excelente día.	A: Very good. Thank you very much for your time and cooperation. Have an excellent day.

Script 6: Retention – Client Wants to Cancel Service

Context: Client calls to cancel their service contract.	Client state: Decided but open to listening if approached correctly.
Objective: Understand the real reason, acknowledge it, present a relevant option, do not push.	
Español	English
A: Buenas tardes. Le atiende [NOMBRE] de [EMPRESA]. ¿En qué le puedo asistir?	A: Good afternoon. This is [NAME] from [COMPANY]. How may I assist you?
C: Quiero cancelar mi contrato.	C: I want to cancel my contract.

Español	English
A: Entendido. Lamentamos que esté considerando esta opción. Antes de gestionar la cancelación, ¿me podría comentar brevemente qué situación le ha llevado a tomar esta decisión? Nos ayuda a mejorar y también a ver si hay algo que podamos resolver para usted.	A: Understood. We regret that you are considering this option. Before processing the cancellation, could you briefly tell me what situation has led you to this decision? It helps us improve and also to see if there is something we can resolve for you.
C: Es que el precio subió y honestamente ya no me conviene.	C: The price went up and honestly it no longer works for me.
A: Le agradezco que me lo explique. Entiendo perfectamente. Permita que revise las opciones disponibles en su cuenta, ya que en algunos casos es posible ajustar el plan a uno que se adapte mejor a sus necesidades actuales. ¿Me permite un momento?	A: Thank you for explaining that. I understand perfectly. Please allow me to review the options available on your account, as in some cases it is possible to adjust the plan to one that better fits your current needs. May I have a moment?
C: De acuerdo.	C: All right.
A: Gracias por su paciencia. Veo que actualmente tiene el plan [PLAN ACTUAL]. Existe la opción [PLAN ALTERNATIVO] que ofrece [BENEFICIOS] a un costo de [MONTO], lo cual representaría un ahorro del [PORCENTAJE]% respecto a lo que paga actualmente. ¿Le gustaría conocer los detalles?	A: Thank you for your patience. I see that you currently have the [CURRENT PLAN]. There is the [ALTERNATIVE PLAN] option that offers [BENEFITS] at a cost of [AMOUNT], which would represent a [PERCENTAGE]% saving compared to what you currently pay. Would you like to know the details?
C: Sí, cuénteme.	C: Yes, tell me more.

Script 7: Proactive Outbound – Planned System Downtime

Context: Agent calls client to inform them proactively of upcoming scheduled maintenance.		Client state: Neutral; may become concerned depending on business impact.	
Objective: Communicate clearly and efficiently, minimize anxiety, confirm next steps.			
Español		English	
A: Buenos días. ¿Me comunico con [NOMBRE DEL CLIENTE]?		A: Good morning. Am I speaking with [CLIENT NAME]?	
C: Sí, con él/ella.		C: Yes, speaking.	
A: Buenos días. Le habla [NOMBRE] de [EMPRESA]. Le contacto para informarle sobre un mantenimiento programado en [SISTEMA / PLATAFORMA] que se llevará a cabo el día [FECHA] de [HORA INICIO] a [HORA FIN], hora de [ZONA HORARIA].		A: Good morning. This is [NAME] from [COMPANY]. I am contacting you to inform you about scheduled maintenance on [SYSTEM / PLATFORM] that will take place on [DATE] from [START TIME] to [END TIME], [TIMEZONE] time.	
C: ¿Eso afectará mi servicio?		C: Will that affect my service?	
A: Durante ese periodo, [DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO]. Sin embargo, [MEDIDAS ALTERNATIVAS si aplica]. Una vez el restablecimiento dependerá del resultado del mantenimiento. Le informaremos cualquier cambio por [CANAL].		A: During that period, [DESCRIPTION OF IMPACT]. However, [ALTERNATIVE MEASURES if applicable]. Once restoration will depend on the maintenance outcome. We will share any updates through [CHANNEL].	
C: Entendido, gracias por avisar.		C: Understood, thank you for letting me know.	
A: Con gusto. Le enviaremos también una confirmación por correo electrónico. Si tiene alguna pregunta o inquietud antes de esa fecha, estamos a su disposición. Que tenga un excelente día.		A: My pleasure. We will also send you a confirmation by email. If you have any questions or concerns before that date, we are at your disposal. Have an excellent day.	

Script 8: De-escalation – Angry Client, System Downtime Impact

Context: System has been down for hours. Client's business operations have been affected. They are very angry.	Client state: Highly frustrated, possibly aggressive.
Objective: De-escalate, acknowledge genuine harm, escalate to senior support, give a specific timeline.	

Español	English
A: Buenos días. Le atiende [NOMBRE] de [EMPRESA]. ¿En qué le puedo ayudar?	A: Good morning. This is [NAME] from [COMPANY]. How may I assist you?
C: ¿Cómo que en qué le puedo ayudar? ¡Su sistema lleva horas caído y mi empresa no puede operar! ¿Saben lo que eso significa?	C: What do you mean how may I assist you? Your system has been down for hours and my company cannot operate! Do you have any idea what that means?
A: Entiendo perfectamente la gravedad de la situación y reconozco el impacto que esto tiene en su operación. No voy a minimizarlo. Le pido disculpas en nombre de [EMPRESA] por esta interrupción.	A: I fully understand the gravity of the situation and I acknowledge the impact this has on your operations. I will not minimize it. I sincerely apologize on behalf of [COMPANY] for this interruption.
C: Las disculpas no me resuelven el problema.	C: Apologies do not solve my problem.

Español	English
A: Tiene razón. Permita que tome acción ahora mismo. Voy a escalar su caso de forma inmediata al equipo técnico de nivel crítico. ¿Me puede confirmar su número de cuenta o empresa para realizar el escalamiento con la máxima prioridad?	A: You are right. Allow me to take action right now. I will escalate your case immediately to the critical-level technical team. Could you confirm your account number or company name so I can proceed with the escalation at the highest priority?
C: [EMPRESA DEL CLIENTE], cuenta [NÚMERO].	C: [CLIENT COMPANY], account [NUMBER].
El equipo técnico especializado atenderá el caso conforme al proceso de prioridad crítica. Le enviaremos una confirmación con el número de incidencia [NÚMERO] y el canal de seguimiento.	The specialized technical team will handle the case according to the critical-priority process. We will send a confirmation with the incident number [NUMBER] and follow-up channel.
C: Más vale que sea así.	C: It had better be.
El número de incidencia es [NÚMERO]. Puede consultar el estado por [CANAL DE SEGUIMIENTO].	The incident number is [NUMBER]. You can check the status through [FOLLOW-UP CHANNEL].

Script 9: Client Disputes a Previous Case Outcome

Context: Client disagrees with the resolution of a previously closed case.	Client state: Firm, possibly confrontational.
Objective: Listen, acknowledge disagreement without conceding incorrectly, open a review process.	

Español	English
A: Buenas tardes. Le atiende [NOMBRE] de [EMPRESA]. ¿En qué le puedo ayudar?	A: Good afternoon. This is [NAME] from [COMPANY]. How may I assist you?
C: Llamo porque el caso [NÚMERO] fue cerrado con una resolución con la que discrepo. Eso no es lo que corresponde.	C: I am calling because case [NUMBER] was closed with a resolution I disagree with. That is not what should have happened.
A: Entiendo. Agradezco que nos lo comunique. Para poder revisar el caso con detalle, ¿me podría confirmar su nombre y los datos de la cuenta?	A: I understand. I appreciate you bringing this to our attention. To review the case in detail, could you confirm your name and account details?
C: [NOMBRE], cuenta [NÚMERO].	C: [NAME], account [NUMBER].
A: Gracias. He revisado el expediente. Entiendo su posición. Nuestro protocolo para casos en los que el cliente no está de acuerdo con la resolución permite abrir una revisión formal. Este proceso tiene un plazo de [DÍAS] días hábiles y será revisado por un equipo distinto al que gestionó el caso original. ¿Desea usted que procedamos con la apertura de dicha revisión?	A: Thank you. I have reviewed the file. I understand your position. Our protocol for cases where the client disagrees with the resolution allows us to open a formal review. This process has a timeframe of [DAYS] business days and will be handled by a team different from the one that managed the original case. Would you like us to proceed with opening that review?
C: Sí, eso es lo que quiero.	C: Yes, that is what I want.
A: De acuerdo. El número de la revisión formal es [NÚMERO NUEVO]. Le enviaremos la confirmación por correo. El equipo de revisión se pondrá en contacto con usted antes del [FECHA]. Si en ese plazo no recibe noticias, puede contactarnos directamente con este número de revisión.	A: Understood. The formal review number is [NEW NUMBER]. We will send you confirmation by email. The review team will contact you before [DATE]. If you do not hear from them within that timeframe, you may contact us directly using this review number.

Script 10: Closing a Resolved Case

Context: Agent calls to confirm that a case has been fully resolved and the client is satisfied.	Client state: Relieved or neutral.
Objective: Confirm resolution, confirm client satisfaction, close professionally, leave a positive impression.	

Español	English
A: Buenos días. ¿Me comunico con [NOMBRE DEL CLIENTE]?	A: Good morning. Am I speaking with [CLIENT NAME]?
C: Sí, con él/ella.	C: Yes, speaking.
A: Buenos días. Le habla [NOMBRE] de [EMPRESA]. Le contacto para confirmar que el caso número [NÚMERO] relacionado con [DESCRIPCIÓN BREVE] ha sido resuelto. ¿Pudo usted verificar la resolución por su parte?	A: Good morning. This is [NAME] from [COMPANY]. I am contacting you to confirm that case number [NUMBER] related to [BRIEF DESCRIPTION] has been resolved. Were you able to verify the resolution on your end?

Español	English
C: Sí, ya lo verifiqué. Todo está correcto.	C: Yes, I already verified it. Everything is correct.
A: Excelente. Queda el caso formalmente cerrado. El resumen de la gestión le será enviado por correo electrónico como referencia. ¿Hay algo más en lo que pueda asistirle el día de hoy?	A: Excellent. The case is formally closed. A summary of the process will be sent to you by email for your records. Is there anything else I can assist you with today?
C: No, muchas gracias.	C: No, thank you very much.
A: Fue un placer atenderle. Valoramos mucho su confianza en [EMPRESA]. Que tenga un excelente día.	A: It was a pleasure to assist you. We greatly value your trust in [COMPANY]. Have an excellent day.